

图书馆服务补救

朱弋玮

(厦门大学图书馆, 福建厦门 361005)

[摘要] 读者的抱怨可能产生于服务的某些关键时刻, 有效的服务补救可以挽回读者对图书馆的负面印象, 提高图书馆服务的整体水平。

[关键词] 读者服务 服务补救 图书馆

[中图分类号] G252 [文献标识码] A

图书馆是一个向读者提供文献信息的服务性机构, 图书馆的服务可以说是馆员和读者共同创造的一种体验。但是, 读者的体验和馆员所提供的服务具有不稳定性, 读者在不同的情景下具体的感受不同, 不同的馆员在不同的时间、针对不同的读者提供的服务也不完全相同, 即使是同一馆员在不同的时间提供的服务也不相同。因此, 要在服务过程中做到万无一失是很困难的。图书馆在服务失败后进行补救是挽回读者对图书馆负面印象的保证。

1 关键时刻与服务补救

图书馆服务所包含的一系列环节都会对读者的服务体验产生影响, 并最终影响到读者的满意程度。读者与图书馆发生接触的每一个点, 都会影响读者对服务质量的整体感觉。它也许是图书馆的文献质量、服务时间、服务流程、服务场所布局或者是馆员的服务语言、服务态度、服务技能等等。所谓关键时刻是指读者与图书馆接触的某一个具体的点, 读者直接通过它们来评价图书馆的服务效果。这些瞬间是令读者感觉到图书馆为其热情服务而做的努力是否成功的时机。一旦图书馆在关键时刻服务失败, 就需要着手做一些服务补救工作。

复杂服务比简单服务包含更多的关键时刻, 所以更有可能需要服务补救。比如, 向图书馆员咨询比存包更容易出现差错。不过, 有些复杂的服务却为读者提供极少量的接触点, 因为它的绝大部分工作是发生在后台, 发生在读者的监视与评价之外。

并非与读者所有的接触点都对读者满意同等重要。那些重要的关键时刻之所以被称作关键事件,

是因为它们能显著地提高或降低读者对服务质量的满意度。以借、还书为例, 读错读者的名字是一个错误, 但其影响不如把读者的借期弄错而造成一笔罚款对读者的负面影响大。因此, 图书馆需要确定哪些是最能影响读者满意的关键时刻, 从而为这些关键时刻制定服务补救计划。

通常图书馆服务的关键时刻有: 办理借书证时; 读者存包时; 读者向图书馆员咨询时; 读者检索目录时; 读者借、还书时; 读者浏览报刊时; 读者复印时; 读者利用图书馆技术设备时; 读者利用数据库时; 读者需要馆际互借时; 读者科技查新时; 读者使用图书馆卫生设施时; 读者利用图书馆辅助设施时; 图书馆领导接受读者投诉时……等等。当一个图书馆确定了哪些关键时刻是最重要的之后, 就必须对其进行通盘考虑, 认真分析在特定的接触点上的所有可能出差错的环节, 并准备一套措施来对其服务失败进行补救。

2 服务补救的措施

要鉴别何时需要补救工作, 有多种方法可供选择。简单的方法就是给读者表示不满的机会。

2.1 在每个工作点都摆放“服务指南”小册子, 其中详细说明读者投诉的各个步骤, 包括如何投诉, 向谁投诉。为此, 图书馆可在馆内设置“读者意见箱”、馆长信箱, 开设免费投诉电话, 在图书馆主页上设立读者意见箱、信息交流栏, 在网上向读者发放图书馆服务质量调查问卷等。这样, 读者可以方便地宣泄不满或发表评论。图书馆应该鼓励读者理智的投诉行为, 而不是听任他们向图书馆以外的人诉说他们的

苦恼。

2.2 给予馆员工作范围内充分的授权,因为读者接触最多的往往是一线馆员,他们能首先发现那些需要帮助的读者。如果读者不满的原因很明显,被授权的馆员可立即行动,采取适当的措施,达到读者满意。然而,被授权的馆员必须有能力在不满发生时发现不满,并在发现不满时有办法来消除不满。因此,图书馆想最大限度地获取给馆员授权所带来的收益,就需要对一线馆员加强培训,以提高他们的综合素质。

3 服务补救的步骤

在图书馆服务工作中,失败的服务补救和不采取任何补救措施一样糟糕,甚至更坏。因此,图书馆想挽回读者,就必须有一套系统的计划,它包括五个步骤:道歉、紧急复原、理解、象征性补偿和跟踪。每一步骤建立在上一个步骤的基础之上。

3.1 道歉

服务补救开始于向读者道歉。当图书馆感觉到读者的不满时,应有人向其道歉。此举动虽小,但却能让读者深切地感受到他们对图书馆的重要性,并为重新赢得读者好感的后续工作铺平道路。

3.2 紧急复原

第二步是道歉的自然延伸,也是不满的读者所期望的。读者希望图书馆采取措施取消引起其不满的根源。紧急意味着行动迅速,而复原意味着为纠正错误而做的努力。当图书馆实施紧急复原措施时,它向读者证明它对读者的抱怨非常重视,和得体的道歉一样,紧急复原行动令读者知道读者满意对图书馆非常重要。如果图书馆对读者的不满反应迟钝或无法证明它正在对此采取行动,那么读者就容易感到图书馆并不重视他所关心的事情。然后,他就会加入其他不满读者的行列。

3.3 理解

图书馆应该对愤怒的读者表示理解,并认真了解为什么读者会对图书馆失望。如果馆员能设身处地为读者着想,就能很好地把握读者心中的失望,并真诚地对读者表示理解。理解的回报是令读者意识到图书馆实际上对他的困境也相当敏感。如果读者意识到这一点,许多的愤怒就会烟消云散,也有助于为双方的相互尊重打下良好的基础。然而,如果这

种理解不是真诚的,则会使读者重燃怒火。伪装的理解看起来好似恩惠或施舍,只能使读者更加愤怒。因此,图书馆员要掌握倾听与理解的技巧。

3.4 象征性补偿

对读者表示理解和同情很重要,但此时读者心中的不良体验未得到补偿。所以,理解之后的下一步工作是以一种有形化的方式来对读者进行补偿,可把送件礼物给读者当作象征性补偿的形式。礼物可以赠券的形式发放,如一份小纪念品赠券等。该步骤之所以称作象征性补偿,是因为它不是向读者提供服务的替代品,而是告诉读者图书馆愿意为他的失望负责,愿意为他的服务失败承担一定的损失。当然,如果补偿的支出对图书馆来说相对过高,则会加大图书馆的运营成本。但是,从另一个方面讲,如果补偿的支出过小,则它的象征性价值无从发挥。因此,对图书馆服务补救来讲,一项重要的任务是确定读者可以接受的心理临界。

3.5 跟踪

图书馆需要检验其挽回读者好感的努力是否成功。通过象征性补偿是否被接受而进行跟踪观察,图书馆可测量读者对服务不满的缓解程度。如果它显示图书馆的努力并未达到其设想的目标,则服务补救程序需要加入新的手段。跟踪有多种形式,可以是象征性补偿几小时后的电话回访,也可以是几天后的一封信或电子邮件,还可以是服务体验后所进行的口头询问。问题的关键是确定图书馆的补偿努力是否得到读者认可,读者对图书馆的看法是否得到扭转。另外,跟踪使图书馆获得了一次对补救计划进行自我评价的机会,并识别哪些环节需要加以改进。

当然,并不是每次对读者不满的补救都需要全部的 5 个步骤。有时读者是对图书馆的某一具体环节感到有点失望,只要成功地驾驭服务补救的前两个步骤,就有可能做到补救成功,就是说,一个道歉和一个紧急复原行动就足够了。若读者被图书馆服务失败所激怒,这类服务失败的结果已构成对读者的伤害,在这种情况下,则需要服务补救的全部 5 个步骤。

4 服务补救的意义

系统的服务补救计划能使图书馆在下列几个方

实时参考咨询中的信息素质教育功能

朱峻薇

(温州市图书馆, 浙江温州 325000)

[摘 要] 在传统参考咨询与实时参考咨询中进行信息素质教育的方法有很强的通用性, 但实践中实时咨询的教育功能却有弱化的现象, 本文分析了出现这种现象的原因, 提出了改进的措施。

[关键词] 实时参考咨询 教育功能 信息素质教育

[中图分类号] G252. 61 [文献标识码] A

实时在线咨询是图书馆员针对用户的信息需求, 利用实时的交互技术或手段为远端用户提供信息咨询的服务。这项服务不仅在传递数字化信息服务方面具有巨大的开发潜力, 在信息素质教育方面也有着重要意义, 图书馆员可以随时随地向用户提供他们所需的在线信息指导。相对于各种信息素质教育培训课程来说, 利用实时咨询进行信息素质教

育的最大优点是其个性化与交互性。信息素质教育培训是单向的, 用户的学习是被动的, 而实时咨询是馆员与用户的互动。在线数字咨询服务为馆员进行“一对一的教育”提供了更大的便利, 针对不同的用户类型和需求, 可以提供不同级别、不同类型的更具针对性的信息素质教育内容。

面受益。

4.1 提高读者的满意度和忠诚度

及时采取服务补救可以缓解读者的不满情绪, 恢复读者已有的满意度和信任度, 相比较第一次服务满足, 读者在抱怨得到处理后的第二次满足, 会带来更高的读者满意度和忠诚度。

4.2 形成服务补救数据库

对读者不满的根源予以追踪, 不管是在提供服务过程中发现了问题, 还是在稍后发现了问题, 图书馆对有关这些问题的信息加以认真收集和储存, 可以建立一个有关服务质量的数据库。图书馆分析这些数据时, 会发现为什么服务失败经常在一些环节出现, 进而得到解决问题的启示和思路。通过对服务补救需求背后的真正原因加以整合、分析和矫正, 带给图书馆的是一个更强有力的服务提供系统。

4.3 树立图书馆良好形象

通过服务补救, 馆员想读者所想, 急读者所急, 为读者提供高质量的服务, 会增加读者对图书馆的向心力, 在社会上树立起图书馆的良好形象。

总之, 个别关键时刻出现服务失败在所难免, 但此时也是图书馆变被动为主动的机会。图书馆对在

工作中发现的读者不满及时进行服务补救, 可以最大限度地挽回留给读者的不良印象, 使图书馆工作在任何情况下都赢得服务对象的好评。

参 考 文 献

- [1] (美) 菲利普·科特勒, 加里·阿姆斯特朗. 营销学原理. 上海: 上海译文出版社, 1997
- [2] 杨威理. 西方图书馆史. 北京: 商务印书馆, 1998
- [3] 张利, 吴慰慈. 21 世纪图书馆服务的发展趋势. 大学图书馆学报, 2000(4)
- [4] 吴金华. 图书馆服务补救系统的构建. 大学图书馆学报, 2001(5)
- [5] 傅云新. 服务营销实务. 广州: 广东经济出版社, 2002
- [6] 黄晓丽. 人性的复归: 现代图书馆的经营新理念——中山大学珠海校区图书馆启示录. 图书情报工作, 2002(2)
- [7] 黄俊贵. 图书馆与读者的再认识. 中国图书馆学报, 2003(2)
- [8] 赖晓云. 图书馆服务失误及服务补救策略. 图书馆工作与研究, 2004(2)
- [9] 吴建中. 现代图书馆管理的热门话题(上). 图书馆杂志, 2004(8)
- [10] 吴建中. 现代图书馆管理的热门话题(下). 图书馆杂志, 2004(9)

(收稿日期: 2005- 10- 27)